

Les présentes conditions générales (« CG ») ont pour objectif de définir vos (« Client » ou « vous ») droits et obligations vis-à-vis de LOGISYS SA (« Fournisseur » ou « nous ») en ce qui a trait aux prestations de services (« Services ») que nous sommes susceptibles de vous offrir.

Les CG sont structurées de la manière suivante :

- I. Une première partie comprenant les dispositions communes aux différentes prestations de services ;
- II. Une seconde ayant trait aux conditions de licence qui vous sont applicables en ce qui a trait au logiciel Mediway ;
- III. Une troisième relative aux conditions de vente qui vous sont applicables en cas de commande de matériel ;
- IV. Une quatrième ayant trait aux services de support ;
- V. Annexe I consistant en les conditions générales Logival ;
- VI. Annexe II consistant en un accord de traitement en matière de données Logival.

## **I. DISPOSITIONS COMMUNES**

### **1. Processus de commande**

- 1.1 Toute commande de Services exige la signature préalable d'une offre qui vous est adressée par nos soins et qui doit être signée en retour par un représentant dûment habilité pour acceptation.
- 1.2 Vous nous garanzissez que toute offre qui nous est adressée en retour par vos soins a été signée par une personne dûment habilitée pour ce faire et à même de valablement vous engager.
- 1.3 En cas de violation de la garantie donnée au chiffre 1.2, vous vous engagez à nous indemniser pleinement de tout préjudice qui en résulte pour nous, soit au minimum de la valeur de la commande passée par un représentant non autorisé.
- 1.4. Toute offre dûment signée par vos soins est considérée comme une acceptation ferme qui vous lie.

### **2. Prix et taxes**

- 2.1 Le prix dont vous devez vous acquitter est celui validé ou indiqué dans la confirmation de votre commande. A supposer que le prix indiqué dans la confirmation diverge de celui figurant sur le bon de commande que vous nous avez adressé, vous disposez d'un délai de cinq jours ouvrables pour nous confirmer votre acceptation du prix qui vous a été indiqué ; en l'absence de réaction, ce prix est considéré comme étant accepté.
- 2.2. Sauf mention contraire, tous les prix s'entendent en francs suisses, hors TVA, frais de transport, de douanes et éventuels impôts et taxes y relatifs.

- 2.3 Nous sommes en droit de procéder à une hausse de nos tarifs chaque année du montant le plus élevé d'entre (1) l'indice suisse des prix à la consommation et (2) 5%, sans qu'une hausse respectant ces limites ne vous donne le droit de résilier le contrat qui nous unit avant la prochaine échéance contractuelle.
- 2.4 Tout retard de paiement entraîne le droit pour le Fournisseur de vous facturer un intérêt de 5% sur le montant dû à compter de son échéance.
- 2.5 A supposer que le règlement du montant en retard ne soit pas acquitté dans un délai de dix (10) jours après son échéance, nous sommes en droit de suspendre l'exécution des Services y relatifs et d'exiger, pour les livraisons futures de matériel que vous seriez amené à commander, le paiement anticipé, une garantie bancaire ou une autorisation de débit. Les éventuels frais de recouvrement sont à la charge du Client.

### **3. Obligations du Client**

- 3.1 Vous vous engagez à faire le nécessaire pour que votre matériel corresponde aux spécifications de LOGISYS et de la FMH. Vous êtes seul responsable de la configuration de votre système d'information et vous engagez à utiliser des installations conformément aux lois en vigueur. Il est de votre responsabilité exclusive de faire en sorte que votre système informatique, notamment votre réseau, prévienne les réglages nécessaires pour permettre une utilisation correcte des logiciels.

Il est également de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures utiles et nécessaires à la protection de son propre système informatique, notamment de son réseau, soit en particulier en assurant tous les réglages de sécurité des navigateurs utilisés, l'installation d'un pare-feu, l'utilisation d'un logiciel à jour de protection contre les virus informatiques, une sauvegarde régulière des données, etc. (la liste précitée n'étant pas exhaustive).

- 3.2 Vous nous informerez de toute modification de la configuration de votre système informatique, telle que par exemple, l'augmentation de votre parc d'ordinateurs.
- 3.3 Vous assumez seul la responsabilité des données que vous mettez à disposition sur le réseau.
- 3.4 Vous vous engagez à nous communiquer la liste des dossiers devant être sauvegardés, étant précisé que vous êtes seul responsable du contrôle hebdomadaire de la sauvegarde locale de vos dossiers.
- 3.5 Vous êtes tenu de respecter la législation en vigueur, en particulier en ce qui a trait à la loi fédérale sur la protection de données en votre qualité de responsable de traitement et le respect des droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers. LOGISYS ne saurait être tenu responsable des informations qui pourraient être utilisées par le Client et qui violeraient la législation en vigueur, tant en Suisse qu'à l'Étranger. En cas de violation de la présente disposition, vous vous engagez à nous relever ainsi que nos dirigeants et organes de tout préjudice que nous serions amenés à subir ensuite d'une telle violation, ce de manière intégrale, y compris en ce qui a trait à d'éventuels honoraires d'avocats ou d'experts.
- 3.5 Le Client s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer le respect du secret médical ancré à l'art. 321 CP auquel il

est soumis. Le Client attire l'attention de ses employés et auxiliaires sur les obligations auxquelles ils sont tenus au regard de l'art. 321 CP et les mesures de sécurité dont il recommande à ce titre l'adoption.

Le Client comprend que toute violation du secret médical par ses soins ou soupçon d'une telle violation dûment documentée et non réfutée de manière convaincante entraîne le droit pour LOGISYS de résilier avec effet immédiat le contrat, sans encourir quelque responsabilité que ce soit de ce fait.

- 3.6 Vous devrez désigner une personne de contact ainsi qu'une personne remplaçante, et annoncer le départ de l'une ou l'autre de ces personnes et en désigner une nouvelle en lieu et place, ce dont vous nous informerez. Ces personnes devront être expérimentées dans l'utilisation du logiciel et du matériel et avoir suivi une formation complète fournie par LOGISYS. Elles seront considérées par LOGISYS comme seuls contacts pour l'exécution des conditions de garantie accordées par l'éditeur du logiciel.

#### 4. Durée

- 4.1 Les contrats de licence de logiciel (Partie II), respectivement de support (Partie IV) suivant le contrat conclu, entrent en vigueur à la date de la signature du Bon de commande par les deux parties pour une durée de une année. Le contrat se renouvelle ensuite automatiquement d'année en année, à moins qu'il ne soit résilié par l'une ou l'autre des parties pour la fin de l'échéance contractuelle moyennant un préavis donné par écrit au minimum 3 (trois) mois à l'avance.
- 4.2 En cas de violation du contrat, chaque partie est en droit de mettre un terme au contrat avec effet immédiat si le manquement constaté n'a pas été corrigé dans un délai de 10 (dix) jours après avoir été notifié à la partie en défaut, étant précisé que toute violation en matière de sécurité, de confidentialité, de secret médical ou de protection des données donnera le droit à LOGISYS de résilier la commande avec effet immédiat sans l'octroi d'un délai de grâce. Les montants d'ores et déjà déboursés ne sont pas remboursables.
- 4.3 En sus de l'hypothèse susmentionnée au chiffre 4.2, chaque partie est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat lorsque l'une d'entre elles :
- a) cesse d'exercer son activité ou devient insolvable, est dissoute ou liquidée, dépose ou a déposé contre elle une demande de mise en faillite, de dissolution ou de liquidation ou une action similaire déposée par ou contre elle ; ou
  - b) subit un changement de contrôle autre qu'une restructuration interne; ou
  - c) porte atteinte (selon son avis raisonnable) à l'une des marques ou à la réputation de l'autre partie ; ou
  - d) viole ses obligations résultant du secret médical respectivement de la loi fédérale sur la protection des données.
- 4.4 A la résiliation du contrat, la licence octroyée prend fin et le Client perd le droit d'utiliser le logiciel. Il s'engage à supprimer de son système informatique le logiciel et ses applications associées, ainsi que de détruire l'éventuelle copie de sauvegarde, ce dans un délai de 10 (dix) jours à compter de l'expiration du contrat. Il restituera par ailleurs dans ce même délai tous les documents remis avec le logiciel. Possibilité sera

cependant donnée au client de récupérer, les données qu'il a entrées auparavant avec le logiciel.

- 4.5 L'expiration du contrat de licence entraîne l'expiration du contrat de support, étant précisé que les montants d'ores et déjà déboursés ne sont pas remboursés.
- 4.6 La résiliation donnée par l'une ou l'autre des parties conformément au présent chiffre 4 n'entraîne aucune responsabilité de part et d'autre ni le droit à solliciter des dommages-intérêts du simple fait de cette résiliation.

## 5. Responsabilité

- 5.1 LOGISYS n'engage sa responsabilité à votre égard qu'en cas de faute intentionnelle ou de dommage corporel.
- 5.2 Partant, LOGISYS exclut toute responsabilité notamment s'agissant des dérangements, interruptions totales ou partielles de systèmes ou services, des corruptions et de la perte des données du Client.

LOGISYS n'assume aucune responsabilité en cas de préjudice subi par le Client lié à des pannes ou coupures, suite à des erreurs de transmissions, des corruptions de données ou intrusions dans le système d'information de ce dernier, de l'accès de tiers aux données dues à des brèches de sécurité dans ledit système ou de l'accès de tiers aux données, ainsi qu'en en cas de manquements au devoir de diligence du Client.

LOGISYS ne sera en aucun cas tenue pour responsable vis-à-vis du Client ou de tout tiers au titre de tout dommage, direct ou indirect, pertes de données, pertes de réputation, pertes de profits ou manque à gagner qui pourrait survenir.

En cas d'intervention, LOGISYS ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la perte d'information. Le Client a l'obligation de faire des sauvegardes actualisées et vérifiées de ses données avant que toute intervention ne soit entreprise. Le Client doit également s'assurer que les sauvegardes effectuées puissent être récupérées par ses propres moyens et sur le matériel dont il dispose.

## 6. Divers

- 6.1 **Modifications.** Les CG sont susceptibles d'être revues à intervalles réguliers, hypothèse dans laquelle elles vous seront opposables au moment du renouvellement de tout contrat existant entre nous ou de toute nouvelle commande de matériel postérieure à la mise en ligne de cette nouvelle version des CG.
- 6.2 **Nullité.** Dans l'hypothèse où une disposition des présentes CG serait considérée comme nulle, cette nullité n'affectera pas la validité des autres CG. La clause nulle sera remplacée et interprétée de manière à en assurer la validité par une clause aussi proche que possible dans son esprit de la clause annulée.

- 6.3 **Communication.** Toute communication devant être adressée à LOGISYS le sera de la manière suivante :
- Par email à l'adresse :info@logisys.ch
  - Par courrier à l'adresse : Logisys SA, Rue de l'Avenir 11, 1950 Sion, Suisse.
- 6.4 **Droit applicable.** Les présentes CG sont soumises au droit suisse, à l'exclusion de la loi fédérale sur le droit international privé.
- 6.5 **Tribunal compétent.** Tout litige découlant directement ou indirectement des présentes CG sera soumis à la juridiction exclusive de la Cour civile du Tribunal cantonal du Canton du Valais, auxquelles les parties conviennent de se soumettre de manière irrévocable.

## II. Licence logiciel Mediway

Les dispositions qui suivent s'appliquent à votre exploitation du logiciel Mediway si vous y avez souscrit dans votre bon de commande :

- 7.1 Les CG qui vous sont applicables en ce qui a trait à votre utilisation du logiciel Mediway sont celles prévues par l'éditeur du logiciel logival que vous devez accepter dans les 30 (trente) jours faisant suite à votre première connexion au logiciel, réserve étant faites des présentes CG.
- 7.2 Le traitement des données occasionné par l'exploitation du logiciel Mediway est soumis à la politique de confidentialité de l'éditeur du logiciel logival, que vous devez accepter dans les 30 (trente) jours faisant suite à votre première connexion au logiciel. Seule la version du logiciel Mediway installée sur site vous est cependant accordée par LOGISYS, à l'exclusion de la version dans les nuages ; il en découle qu'aucune donnée n'est hébergée sur un serveur externe.
- 7.3 La licence octroyée est personnelle et propre au Client, qui s'engage à ne pas accorder de sous-licence ou revendre le logiciel de quelque manière que ce soit.
- 7.4 La redevance liée à l'exploitation du logiciel doit être acquittée dans les 30 (trente) jours à compter de l'envoi de la facture.
- 7.5 LOGISYS se charge de l'installation du logiciel sur site et d'en assurer le bon fonctionnement aux termes d'une offre dûment signée, qui fait l'objet d'une facturation en sus de la redevance annuelle relative à l'exploitation du logiciel.
- 7.6 Le Client s'engage à mettre à jour le logiciel et à exploiter la dernière version disponible ainsi qu'à régulièrement mettre à jour son système d'information et les autres logiciels utilisés, notamment aux fins d'être protégé de la manière qui soit contre les virus, chevaux de troie et autres codes malicieux.
- 7.7 En cas de contradiction entre les présentes CG et celles de logival, les présentes conditions l'emportent en ce qui a trait à vos droits et obligations vis-à-vis de LOGISYS.

### III. Vente de matériel

#### A. Commande

- 8.1 Le Client est en droit de modifier ou révoquer une commande après la signature par ses soins de l'offre, pour autant que le matériel commandé n'ait pas encore été expédiée, hypothèse dans laquelle LOGISYS pourra facturer et le Client s'engage à payer jusqu'à 1/3 du prix du matériel dont la commande a été annulé.
- 8.2 A supposer que le Client révoque des commandes de matériels considérés comme produits ou services spéciaux, ce qui sera précisé dans l'offre, tels des développements à la carte, LOGISYS sera en droit de recouvrer le montant total y relatif du bon de commande.

#### B. Livraison

- 9.1 Les délais de livraison indiqués par LOGISYS le sont à titre indicatif et seront respectés dans la mesure du possible, LOGISYS étant elle-même liée aux délais de livraison que lui imposent ses fournisseurs.
- 9.2 A ce titre, un retard de livraison ne vous donne ni le droit d'annuler le contrat, ni de réclamer des dommages et intérêts.
- 9.3 Toutefois, en cas de dépassement d'un délai de livraison de plus de 90 jours imputable à un tiers fournisseur ou à un autre cas de force majeure non imputable ou prévisible par LOGISYS, les deux parties peuvent renoncer au contrat quant aux matériels concernés sans engager quelque responsabilité que ce soit de part et d'autre.
- 9.4 A supposer en revanche que la date de livraison soit modifiée à la demande du Client, LOGISYS se réserve le droit d'adapter les prix, de refuser ou d'accepter la modification. Les éventuels frais sont à la charge du client.
- 9.5 En l'absence de précision contraire, la livraison intervient à l'adresse figurant dans le bon de commande.

#### C. Acceptation

- 10.1 Il vous incombe de vérifier immédiatement au moment de la réception dans vos locaux la quantité et la qualité du matériel commandé et, s'il y a lieu, de procéder à un avis des défauts dans les quarante-huit heures qui suivent la réception, en nous adressant un courrier recommandé ou par email à l'adresse indiquée au chiffre 6.3.
- 10.2 Les retours de matériels par le Client ne sont acceptés qu'après avoir obtenu l'accord préalable de LOGISYS ensuite d'un avis des défauts dûment adressé et seulement après avoir obtenu un numéro de retour. Le matériel concerné doit être retourné à vos frais dans son emballage d'origine et en bon état, faute de quoi LOGISYS est en droit de refuser de le reprendre.

Le Client est responsable du transport de la marchandise retournée à LOGISYS et en supporte les risques. La marchandise retournée doit toujours être accompagnée d'une copie de la facture.

Le retour convenu par les parties doit se faire dans le délai fixé. LOGISYS est en droit de refuser les marchandises reçues après ledit délai.

10.3 Le matériel d'ores et déjà installé, exploité ou mis en service ne peut être retourné.

#### **D. Modalités de paiement**

11.1 Lorsque le matériel commandé porte sur un montant inférieur à CHF 2'000.--, hors TVA, la facture y relative doit être réglée dans un délai de dix (10) jours à compter de la livraison.

11.2 Lorsque le matériel commandé porte sur un montant égal ou supérieur à CHF 2'000.--, la facture y relative doit être acquittée à raison d'un tiers dans les cinq (5) jours faisant suite à la confirmation de la commande, lequel paiement subordonne la commande du matériel auprès du fournisseur par LOGISYS, le solde de deux tiers devant être acquitté dans les dix (10) jours à compter de la livraison. Le Client qui s'acquitte du montant intégral de la commande dans un délai de dix (10) jours faisant suite à la confirmation de la commande a droit à un escompte de 2% sur le montant global.

11.3 Nonobstant le chiffre 11.2, LOGISYS est en droit d'exiger le paiement intégral du matériel commandé ou la fourniture de sûretés pour un tel montant.

11.4 Le Client supporte toutes les taxes et autres frais liés au transport et à la livraison du matériel commandé, en particulier en ce qui a trait à d'éventuels frais de douanes et autres taxes y relatives.

11.5 Les marchandises restent l'entière propriété de LOGISYS jusqu'au paiement total du prix d'achat. LOGISYS a le droit de faire inscrire une réserve de propriété sur le registre des réserves de propriété.

#### **E. Garantie**

12.1 La garantie offerte sur le matériel commandé est celle du constructeur. Suite à un dépannage, il arrive que des manipulations de logiciel(s) soient nécessaires afin de rétablir le système informatique; de telles manipulations ne sont pas prises en charge par la garantie du constructeur ni par un contrat de support et seront facturées au Client.

12.2 La garantie ne s'applique qu'à la condition que le matériel ait été utilisé de manière conforme à sa destination. Les dégâts dus à des facteurs extérieurs ou à des interventions non autorisées sont exclus de la garantie.

12.3 Les réparations qui ne sont pas couvertes par la garantie et n'ayant pas fait l'objet d'un contrat de support seront facturées au Client au tarif horaire alors en vigueur.

12.4 L'occurrence de pannes couvertes par la garantie n'autorise nullement le Client à résilier le contrat et/ou à exiger des dommages et intérêts, mais uniquement à solliciter les corrections nécessaires pour en assurer le bon fonctionnement.

12.5 Si le client envoie un produit pour des réparations de garantie à LOGISYS, il doit payer les frais de transport jusqu'au lieu de LOGISYS.

## IV. Support

13.1 Les dispositions qui suivent aux chiffres 13.4 et suivants s'appliquent aux prestations de support auxquelles vous avez souscrit dans votre offre dûment signée (si applicable), tant en ce qui a trait au logiciel Mediway que, le cas échéant, d'autres matériels dont vous avez fait l'acquisition auprès de LOGISYS suivant l'objet de votre commande.

13.2 Dans les autres cas de figure, les prestations de support décrites ci-dessous peuvent être exécutées à la demande du Client et sont alors facturées au tarif horaire alors applicable.

13.3 Le Client comprend que LOGISYS ne peut pas garantir un fonctionnement du matériel ou des logiciels fournis sans dysfonctionnement quel qu'il soit, de tels dysfonctionnements étant usuels dans l'industrie. LOGISYS ne garantit pas en conséquence le fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs ni que l'ensemble des défaillances ou erreurs du logiciel seront corrigées. LOGISYS s'engage cependant à s'efforcer de remédier aux dysfonctionnements dont elle est informée conformément au présent chiffre 13.

13.4 LOGISYS s'engage dans ce cadre à effectuer les prestations suivantes :

- a) Réponse aux courriers ou appels des clients relatifs à l'utilisation des logiciels ou du matériel fournis par LOGISYS ;
- b) Conseils de dépannage en cas d'erreur de manipulation du Client ;
- c) Conseils techniques pour aider à la détection de l'origine d'un problème (matériel ou logiciel) ;

Toute demande devra être effectuée par e-mail à l'adresse indiquée au chiffre 6.3.

13.5 LOGISYS n'assumera aucune obligation d'intervention, ni de responsabilité sous quelque forme que ce soit dans les cas suivants :

- a) modification de l'état du logiciel par le Client ;
- b) altération des données consécutives à un problème de matériel ou à une erreur de manipulation du Client ;
- c) utilisation non-conforme du matériel par le Client ;
- d) utilisation des périphériques non compatibles avec le logiciel ou matériel ou non autorisés par LOGISYS;
- e) problèmes rencontrés par un utilisateur n'ayant pas suivi les diverses phases de la formation standard proposée par LOGISYS dans le contrat de support ;
- f) matériel non professionnel, non fourni par LOGISYS ou ne répondant pas aux spécifications indiquées par LOGISYS;
- g) installation de logiciels non-autorisés par LOGISYS (jeux...);
- h) cyberattaques (attaques virales, ransomwares, phishing) ;



- i) l'utilisation de programmes, services ou systèmes d'exploitation obsolètes ou reconnus comme tels, entraîne la perte de la garantie et relève Logisys de toutes ses obligations ;
- j) absence de mise à jour et de maintien de logiciels tiers par le Client résultant en l'exploitation d'une version autre que la dernière en date;
- k) absence de respect par le Client des obligations ancrées au chiffre 3.

13.6 En fonction de la disponibilité de son personnel, LOGISYS s'engage à traiter les points 1,2 et 3 décrits ci-dessous dans les 24 heures pour autant que le matériel et logiciels soient fournis par LOGISYS et que le client dispose d'une connexion Internet à haut débit fonctionnelle.

1. Demande d'intervention par e-mail ou par téléphone au 027'329'09'49 pendant les jours ouvrables (calendrier valaisan) et les heures de bureau (8h15-11h45 et 14h-17h30). En dehors des heures normales, les heures seront facturées à 150% du taux horaire en vigueur ;
2. Transmission de la demande par email à l'adresse communiquée au chiffre 6.3. ;
3. Analyse du problème par LOGISYS ;
4. Rappel ou intervention par LOGISYS ;
5. Fiche d'intervention ou facture selon contrat d'assistance.

13.7 LOGISYS se réserve le droit de ne pas traiter les appels des clients ayant des factures échues impayées ou en cas de procédures entre les parties.

13.8 Dans l'hypothèse où le support serait assuré par un distributeur agréé ou un partenaire, les conditions dudit distributeur ou partenaire s'appliqueront.